

*Defensoría del Pueblo  
de la República de Panamá*

**RESOLUCIÓN No. 142-2022  
(De 10 de octubre de 2022)  
EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ  
En uso de sus facultades constitucionales y legales.**

**CONSIDERANDO:**

Mediante Ley No.7 de 5 de febrero de 1997 y sus modificaciones, se crea la Defensoría del Pueblo, como una institución independiente, a la cual le corresponde velar por la protección de los derechos establecidos en el Título III y demás derechos previstos en los convenios internacionales de Derechos Humanos y la Ley, mediante el control de los hechos, actos u omisiones de los Servidores Públicos y de quienes presten servicios públicos y actuará para que ellos se respeten.

El artículo 24 de la Ley No.7 de 5 de febrero de 1997 y sus modificaciones, establece "La Defensoría del Pueblo podrá intervenir de oficio o a instancia de interesado".

Según lo establecido en el segundo párrafo del artículo 27 de la Ley No.7 de 5 de febrero de 1997 y sus modificaciones, señala que "Asimismo, el Defensor del Pueblo, o el funcionario de la Defensoría que el titular autorice, podrá inspeccionar cualquier institución pública, incluidas las policiales, penitenciarias o psiquiátricas, y no podrá negársele el acceso oportuno a ninguna dependencia pública, ni a ningún expediente o documento que se encuentre relacionado con la investigación.

El artículo 30 de la Ley No.7 de 5 de febrero de 1997 y sus modificaciones, establece "Cuando el titular de la Defensoría en el ejercicio de sus funciones tuviera conocimiento de hechos constitutivos de delito, deberá ponerlo en conocimiento del Procurador General de la Nación".

Luego de un análisis exhaustivo, la Defensoría del Pueblo, consideró crear una **GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE SEGUIMIENTO A ALBERGUES Y CASAS HOGARES**, para ser utilizada al momento de realizarse las visitas por parte de los oficiales de derechos humanos a nivel nacional.

En virtud de lo expuesto, el Defensor del Pueblo, en ejercicio de las atribuciones que la Constitución Política y la Ley le confieren.

**RESUELVE:**

**Primero:** ORDENAR, la Creación de la **GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE SEGUIMIENTO A ALBERGUES Y CASAS HOGARES**, para identificar posibles falencias, evaluar la periodicidad y desarrollo de los programas a favor de la población albergada, así como la calidad de servicios que se prestan, tomando en cuenta que en el caso de los niños, niñas y adolescentes dicha estancia en los albergues debe ser temporal.

**Segundo:** ESTABLECER, la **GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE SEGUIMIENTO A ALBERGUES Y CASAS HOGARES**, la cual es del tenor siguiente:

**GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE SEGUIMIENTO A ALBERGUES Y CASAS HOGARES**

La presente guía constituye una ruta para la captación de los datos que se incluyen en el informe seguimiento a los albergues de niños, niñas y/o adolescentes, así como las visitas a las Casas Hogares de Personas Mayores. Esta guía es la base para el informe, y las mismas son obligantes en

todas las visitas, a su vez podrán ser alimentadas con otras preguntas a discreción del oficial de derechos humanos.

Los oficiales de derechos humanos que realicen la visita deberán siempre entrevistar a NNA o en su defecto, personas mayores albergados, para conocer las necesidades o situación de estos y verificación según su opinión de la calidad en los servicios prestados por parte del Albergue o Casa Hogar. En el caso de los NNA, se deberán realizar preguntas obligantes las cuales describiremos en esta guía.

La entrevista con NNA o Personas Mayores, deberá realizarse a solas con el entrevistado/a, sin que medie presión por parte de los cuidadores o administradores. En un espacio a solas.

A continuación, describimos los puntos obligatorios para el informe.



**Defensoría del Pueblo**  
**Dirección de Unidades Especializadas y Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura.**

**Casa Hogar / Centro de Atención Integral de NNA**

Fecha de la Visita: \_\_\_\_\_

Hora de partida: \_\_\_\_\_ Hora de llegada: \_\_\_\_\_ Hora de salida: \_\_\_\_\_

**Personal de la Regional:**

**Personal del MNPT para la visita:**

**Personal del DUE para la visita:**

**\*En caso de ser únicamente la Regional, pueden borrar los dos ítems anteriores.**

**Objetivos de la visita:**

Dar seguimiento a las condiciones generales del hogar o albergue, las atenciones brindadas por parte del equipo técnico, así como activación de programas y actividades establecidos para los niños, niñas y adolescentes.

**Temario durante la vista con las personas encargadas del albergue (administrador, técnico y cuidadores).**

**A. Administración**

- Capacidad de atención en el centro o albergue
- Población actual
- Perfil de la población (rango de edades, grupo étnicos, vulneración, si mantienen población con discapacidades cognitivas, psicosociales, motoras clasificadas en grados leve, agudo y grave)
- Reglamento interno y Modelo de atención (si el mismo ha sido aprobado por Senniaf, y/o si ha sido actualizado)
- Conocer la cantidad de cuidadores/as y sus turnos.
- Conocer si el personal a su cargo presentó constancia de no mantener antecedentes penales y certificación de buena salud mental
- Consultar si mantienen protocolo de evacuación en caso de emergencia



#### **A.1. Cuidadores de los NNA**

- Perfil de los cuidadores
- Dormitorio de los cuidadores (verificar el espacio)
- Preparación de los cuidadores para el puesto que ejercen (jornada de inducción)

#### **B. Conversación con el equipo técnico del albergue**

- Conocer la conformación del equipo técnico: Psicólogo, técnico en enfermería, Orientadores, Enfermera, Trabajadores Sociales, Médico, Otros.
- Capacitación continúa para el personal técnico y para las necesidades de las adolescentes
- Funciones del equipo técnico del centro (verificar si tienen las funciones definidas y establecidas)
- Plan de intervención individualizada (por cada NNA)
- Alcance y limitaciones en los procesos de intervención
- Cuáles son los procedimientos para la fase de recibimiento de los NNA al albergue
- Identificación de NNA frente a temas de abuso (Protocolo de intervención o terapias)
- Tiempo máximo en el que permanecen las adolescentes institucionalizadas
- Verificar si implementan planes y programas que coadyuven a la reunificación y fortalecimiento familiar (plan preventivo de retorno familiar o de adopción por cada NNA y su fase de preparación del NNA para su egreso)
- Desarrollo de actividades recreativas y tiempo de esparcimiento/clases extracurriculares y culturales
- En caso de adolescentes, consultar si el albergue mantiene "Plan de Vida", para dicha población que no mantiene familia extensa, y se mantendrá institucionalizada

#### **C. SALUD**

- Protocolo de atención a los NNA o personas mayores en caso de ser positivo COVID-19 o cualquier otra enfermedad contagiosa
- Atención médica a los NNA o personas mayores: si es en el albergue o fuera de éste
- Si poseen sala de enfermería, y si cuentan o no con enfermeros y/o médicos para la atención en el albergue o Hogar.
- Acceso a atención psicológica y/o psiquiátrica
- Tarjeta de vacunación, manejo de medicamentos
- Seguimiento médico y/o especializado a NNA
- NNA con discapacidad (consultar si mantienen alianzas con las entidades correspondientes para terapias, atenciones y medicamentos)
- Verificar donde se recibe la atención médica (centro de Salud, CSS, etc.)
- ¿Al momento de recibir la atención en el Centro de Salud la atención es expedita? ¿Cuánto tiempo es la espera?
- Alimentación (dietas específicas para NNA y los bebés de ser necesario), horarios de comida y meriendas
- Procedimiento con los NNA migrante no acompañados

#### **D. Visitas**

- Mecanismo de comunicación con los padres, madre o familia extensa (verificar el tiempo de comunicación entre una u otra llamada o visita) \*es posible que algunos NNA no puedan tener contacto con sus padres o madres según determinación de la Juez.
- Verificar si las restricciones de visitas continúan vinculadas a la pandemia.

#### **E. Entrevistas a los NNA o personas mayores.**

- Verificar periodicidad de las llamadas y visitas con sus padres/madres o familia extensa.
- Alimentación (nivel de satisfacción) y horarios de comida y meriendas
- Recreación y salidas del albergue
- En caso de NNA verificar si son informados o no sobre sus procesos y su regularidad
- Verificar la accesibilidad del equipo técnico, si son escuchados
- Si conocen los mecanismos de denuncia o quejas que tiene el centro y cuales utilizan
- Conocer la opinión por parte de los NNA de su situación como residentes del centro



**F. Planes educativos** (Conocer la situación educativa de los NNA en el albergue, acceso a módulos o presencial)

- Acceso a las clases de los NNA que ingresan al albergue durante el año lectivo. Capacidad tecnológica.
- Coordinación interinstitucional con Meduca para los cupos en las escuelas o colegios
- Coordinación entre el albergue y el juzgado, fiscalía de familia para establecer la valoración adecuada del acogimiento (determinar las actuaciones a seguir del equipo técnico)
- Planes de recreación y clases extracurriculares: alianza institucional o empresarial.

**G. Condiciones estructurales del albergue**

- Infraestructura del albergue
- Servicios básicos (agua, luz, internet, entre otros)
- Conocer si cuentan con seguridad perimetral y dentro del hogar
- Espacios de recreación
- Rampas para accesibilidad de silla de rueda y pasa manos.

**H.** Cualquier otra situación que surja durante las conversaciones que sean de competencia para el MNP

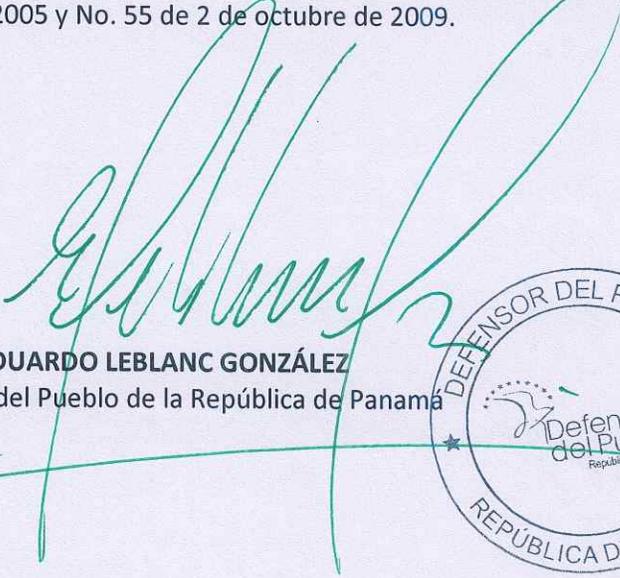
**I.** En caso de que la visita sea a un Hogar de Personas Mayores, deben complementar la información con la ficha técnica de personas mayores.

**Tercero:** **AUTORIZAR**, a la Dirección de Unidades Especializadas (D.U.E.), para que, brinde asesoría y apoyo técnico en materia de su competencia, a todas las Regionales de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

**Cuarto:** La presente resolución empezara a regir desde su promulgación en la Gaceta Oficial.

**Fundamento Legal:** Artículo 24,27 y 30 de la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada por las Leyes No. 41 de 1 de diciembre de 2005 y No. 55 de 2 de octubre de 2009.

**Comuníquese y Cúmplase.**

  
**EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ**  
Defensor del Pueblo de la República de Panamá



ELG/aks/yr.